MASTERVOICE
UNIFIED COMMUNICATION

CENTRALINISTA VIRTUALE

Non perdi nessuna chiamata,
non perdi nessuna occasione.

Piacere, MasterVoice

16 anni

di sviluppo costante

MasterVoice, progetta e sviluppa soluzioni in una logica di ottimizzazione dei processi di innovazione.

più di 60

programmatori

MasterVoice è il referente ideale per chi, affrontando la digital transformation, intenda affidarsi a un partner solido e dinamico.

+300%

fatturato, dal 2016

La mission di MasterVoice è produrre innovazione tecnologica per anticipare le esigenze dei mercati e rendere produttivo il business.

400.000

utenti soddisfatti

VOIP PBX e suite UC: voce, video e dati con un'unica interfaccia.

Chiamate senza risposta?

Gestire le telefonate con un operatore o un risponditore automatico tradizionale non sempre è il modo migliore per soddisfare le richieste dei tuoi i clienti. Perché?

- Se qualcuno telefona **nei momenti di picco**, molto probabilmente troverà **occupato**
- Se il cliente chiama **quando l'operatore non è in postazione** non riceverà alcuna risposta, sentirà solo **il telefono squillare a vuoto**
- Ci sarà sempre qualcuno che chiama **fuori dagli orari di lavoro** (e nessuno che risponde)
- Ascoltare, trascrivere e smistare i messaggi lasciati in segreteria è un'attività che richiede **tempo, fatica** ed è soggetta a **errori**
- Chiamate perse e richieste gestite nel modo sbagliato ti fanno **perdere tante opportunità**

Cosa possiamo garantire?

Chi telefona desidera che la sua richiesta venga soddisfatta nel miglior modo possibile.
Il cliente si aspetta:

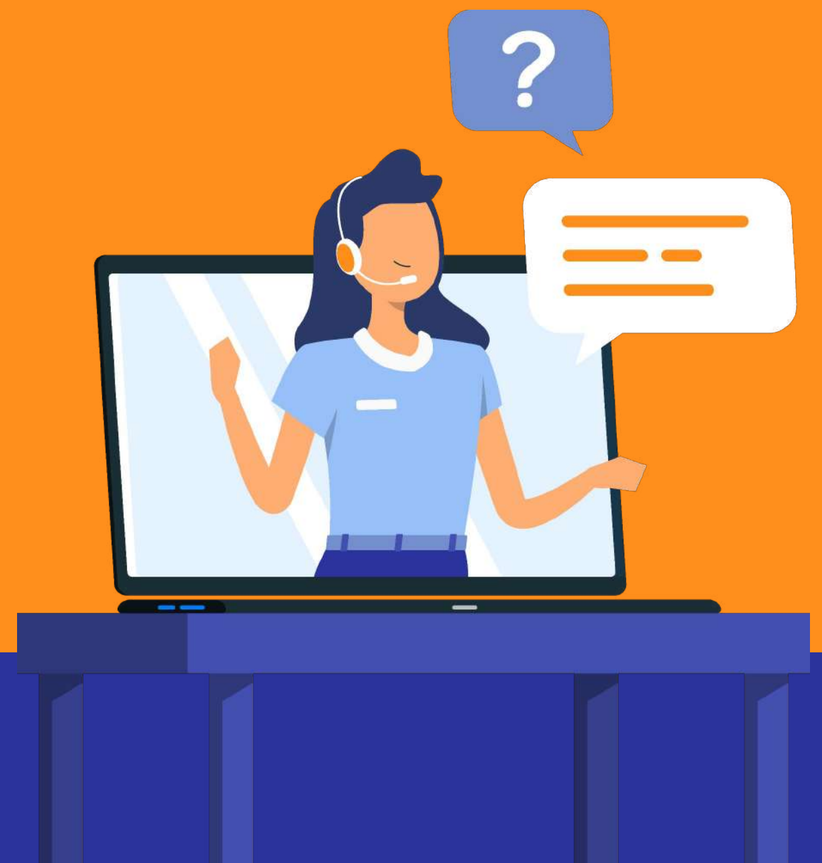
- di ricevere una **risposta certa e rapida**, senza attese snervanti o linee occupate
- di parlare con qualcuno che **capisca di cosa ha bisogno** e che lo aiuti a soddisfare le sue necessità
- di risolvere il suo problema **in qualsiasi momento**, quando è più comodo e senza limiti di orario

La soluzione?

Centralinista virtuale MasterVoice

Si integra con qualsiasi sistema telefonico, gestisce in automatico tutte le chiamate. 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Risponde sempre, gestisce tutte le richieste



Il **Centralinista virtuale** è l'innovativo sistema di **intelligenza artificiale MasterVoice** applicato alla telefonia aziendale. **Risponde in automatico** a tutte le chiamate in entrata e le smista in base alle tue esigenze, **24 ore su 24, 7 giorni su 7.**

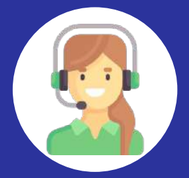
Massima flessibilità

- **Si integra** con qualsiasi soluzione telefonica già adottata in azienda
- Si configura in base alle tue esigenze, in modo facile e veloce

Zero chiamate perse

- Prende in carico tutte le richieste **anche negli orari di chiusura** dell'azienda
- Ti aiuta a gestire le chiamate in entrata e a non perderne nessuna, anche **nei momenti di picco**

Come funziona?



1. **Accoglie** il chiamante con il messaggio di benvenuto utilizzando la voce sintetica scelta dall'utente.

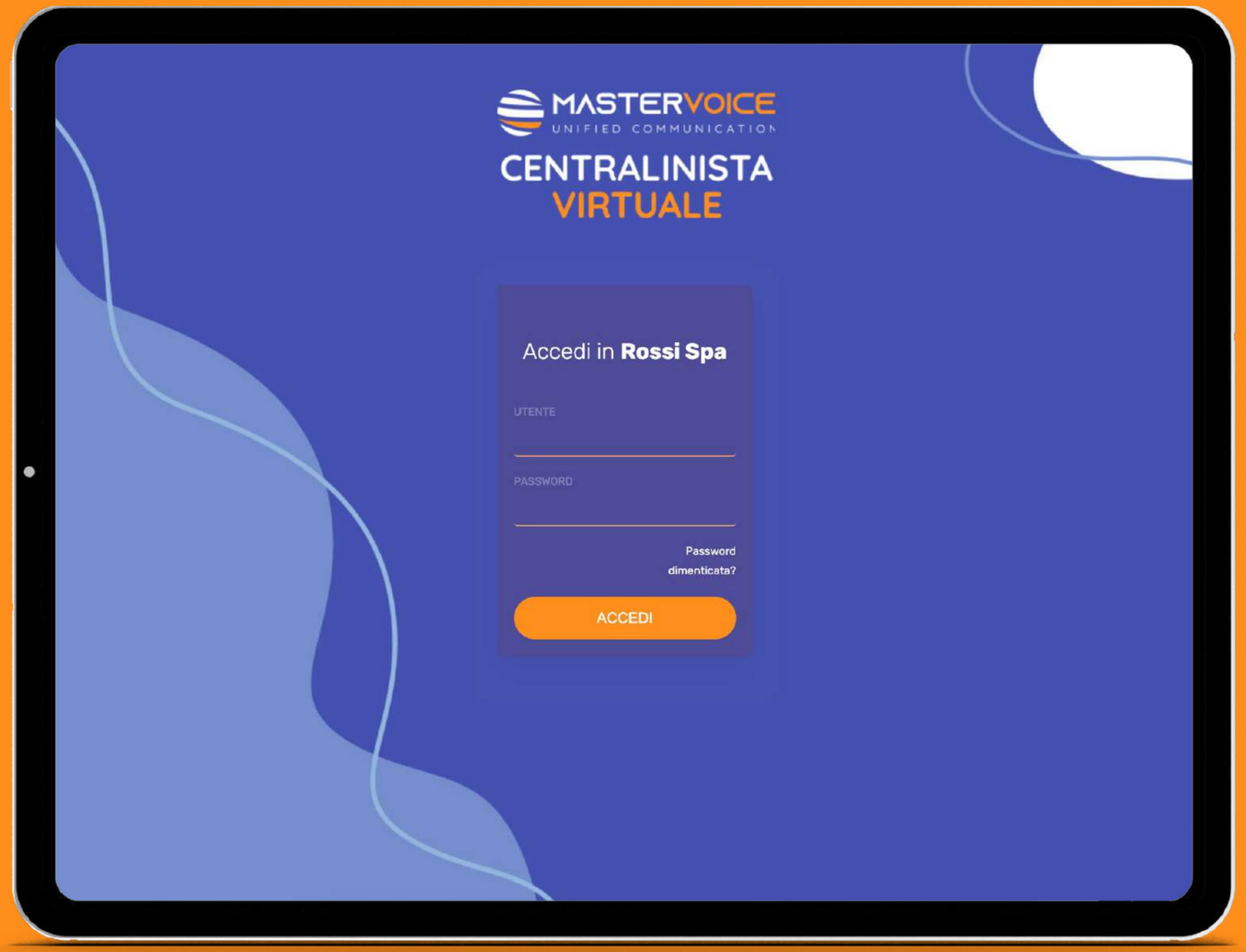
2. **Comprende** la richiesta verbale e capisce con chi si desidera parlare.

3. **Contatta** la persona desiderata all'interno associato o, se disponibile, al numero di cellulare personale.

4. **Si informa** sulla disponibilità dell'interno desiderato e comprende la risposta verbale.

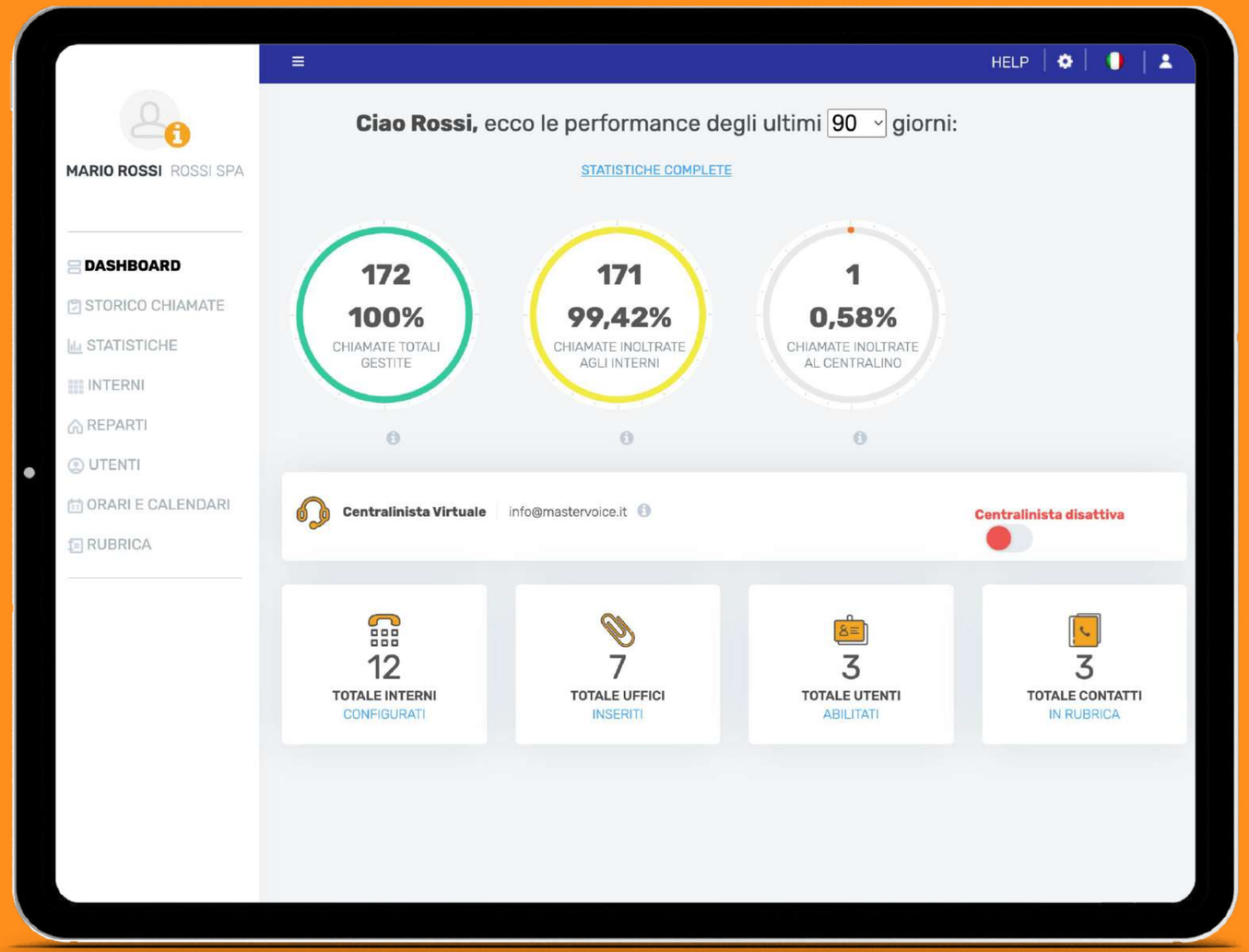
5. **Gestisce il chiamante** e, in base alla risposta ricevuta, inoltra la richiesta o lo accompagna verso la chiusura della telefonata.

Accedi ovunque, da qualsiasi device



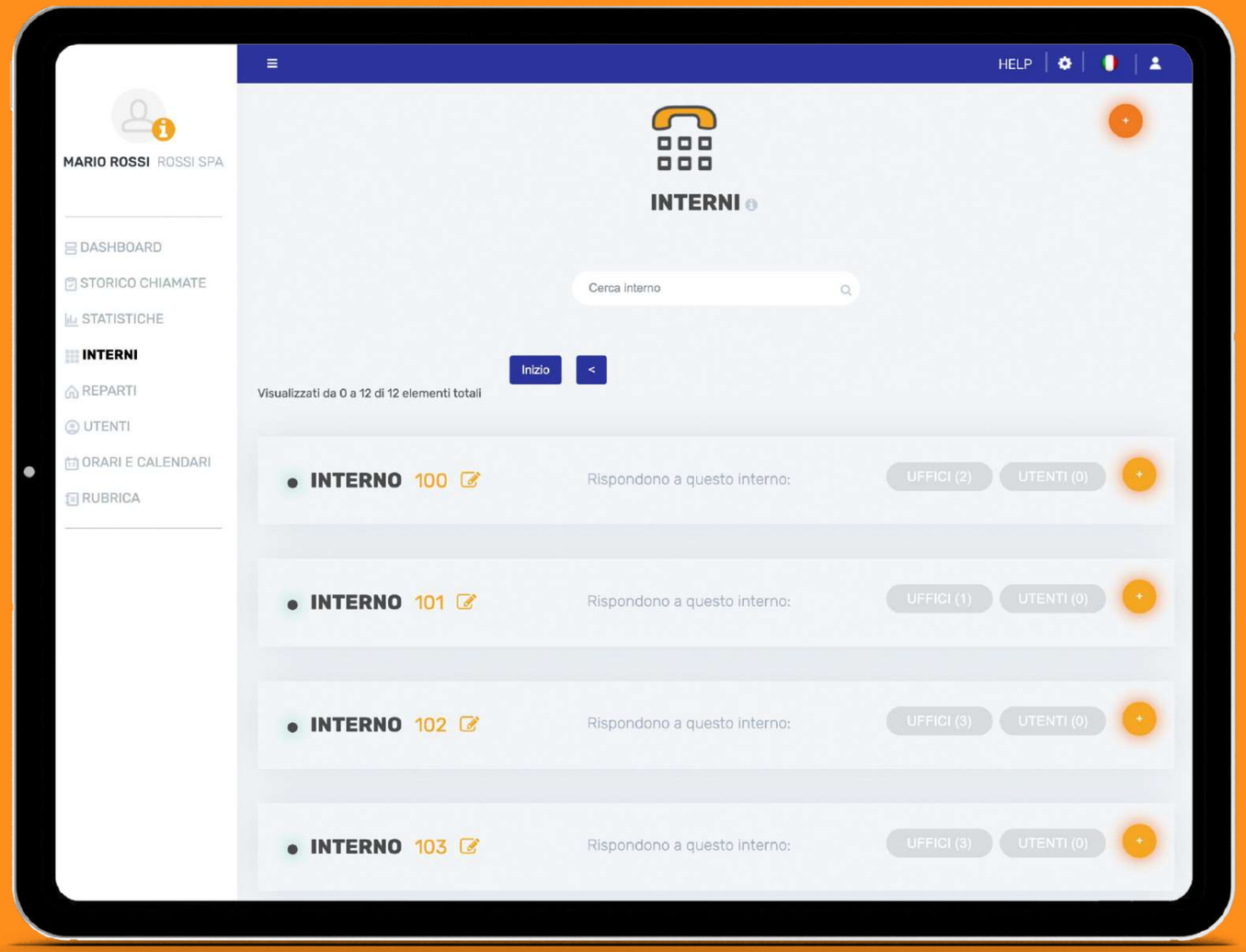
Non devi installare alcun software. **Accedi tramite browser**, da qualunque sistema operativo o dispositivo, desktop o mobile.

Lo configuri come vuoi, tieni tutto sotto controllo



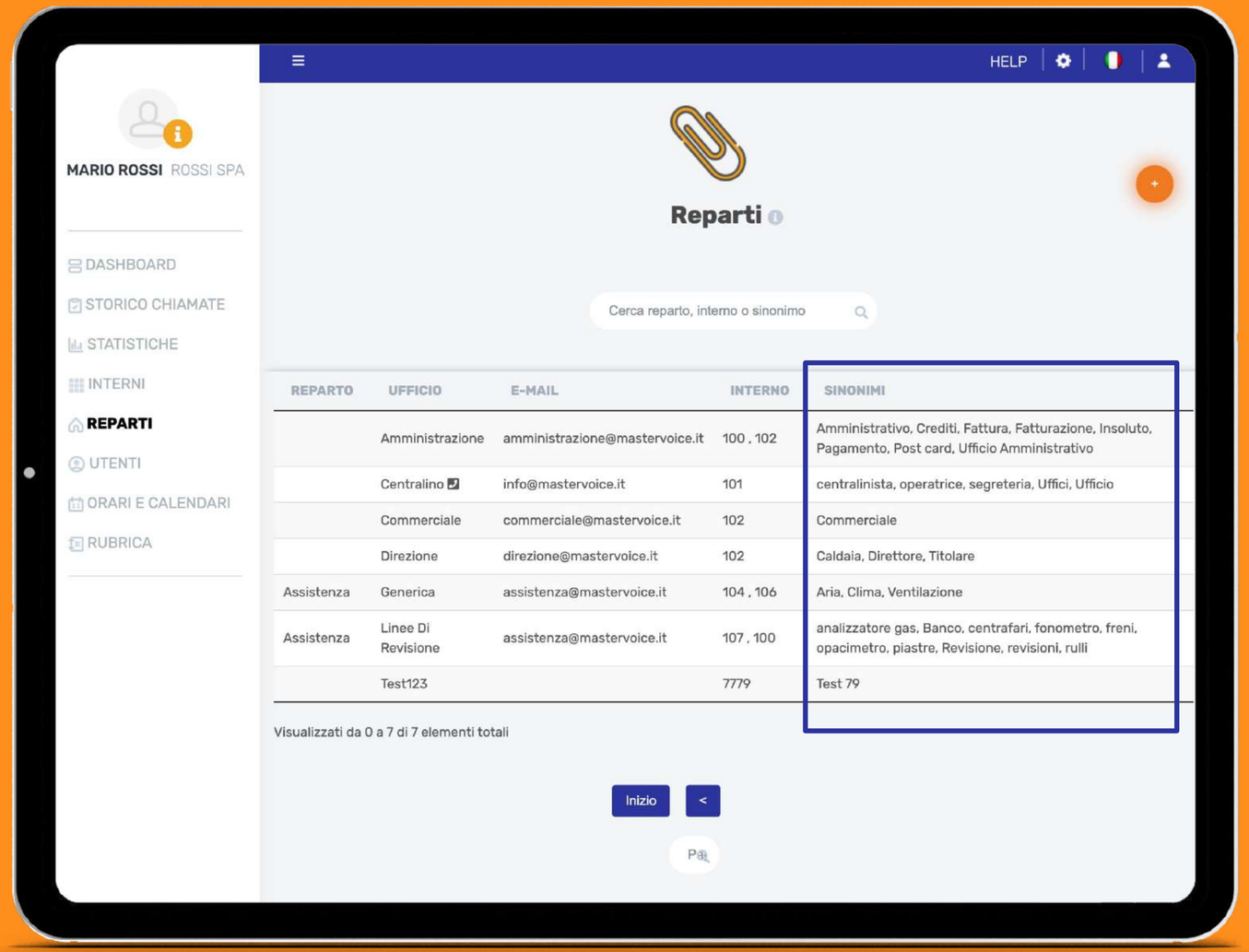
Attraverso l'interfaccia web, puoi **impostare e gestire** il Centralinista virtuale in base alle tue necessità.

Decidi tu come smistare le chiamate



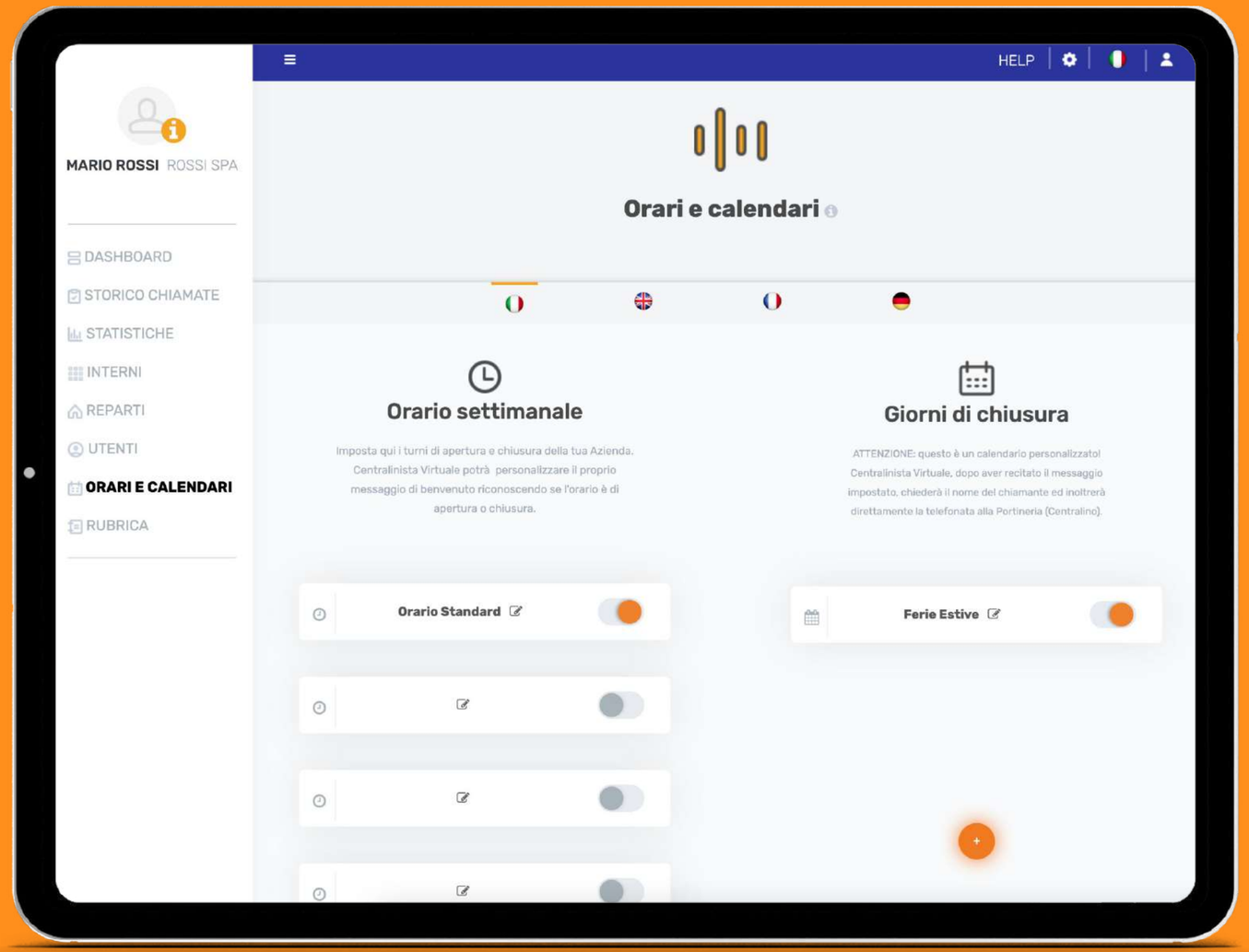
Impostando gli interni in base alle tue esigenze, **le chiamate vengono smistate** direttamente agli uffici di competenza.

Riconosci facilmente l’ufficio di cui ha bisogno il cliente



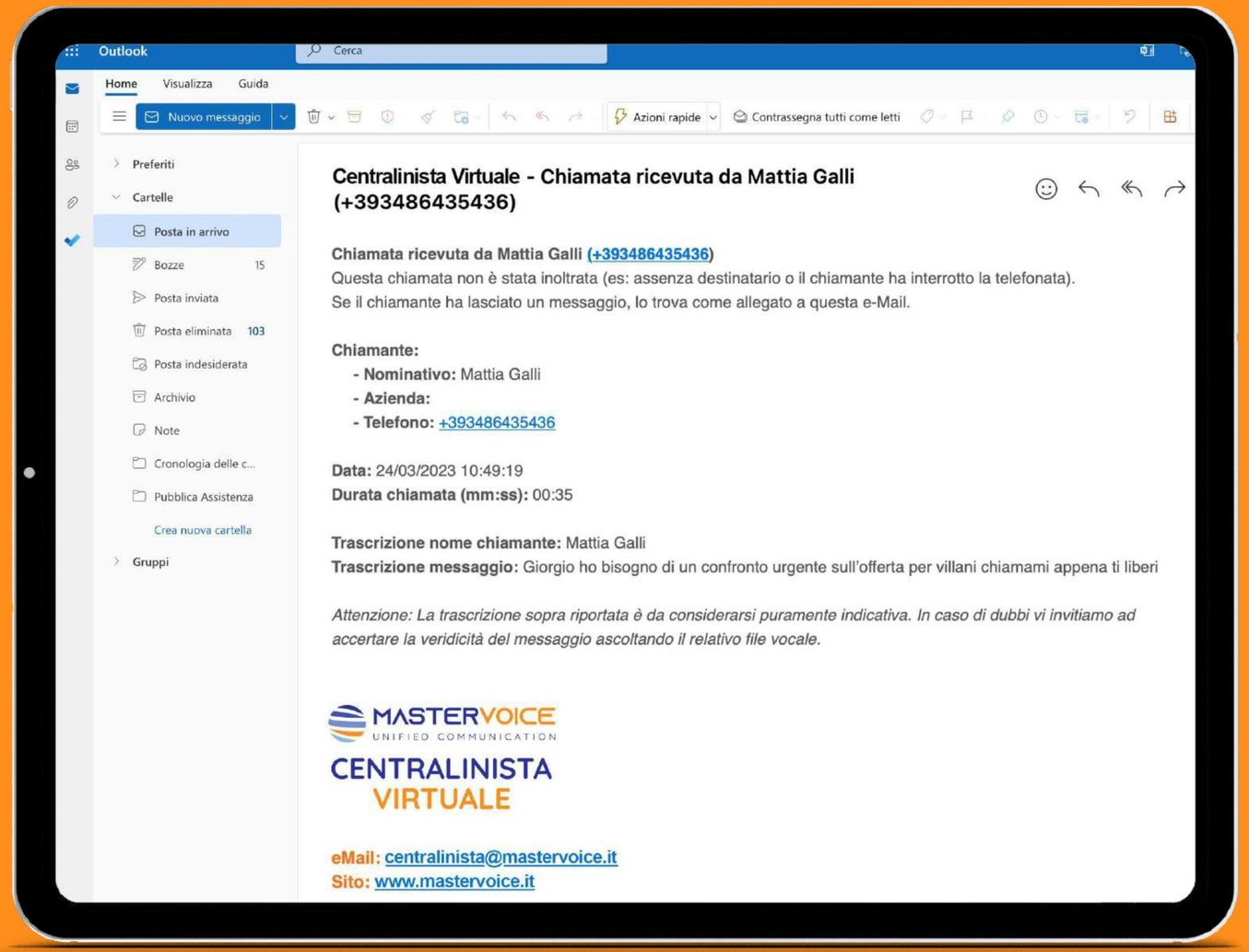
A ogni ufficio puoi associare i sinonimi che lo identificano. Il Centralinista virtuale li riconosce e trasferisce la chiamata all’interno corrispondente.

Non perdi le chiamate che arrivano nei giorni di chiusura



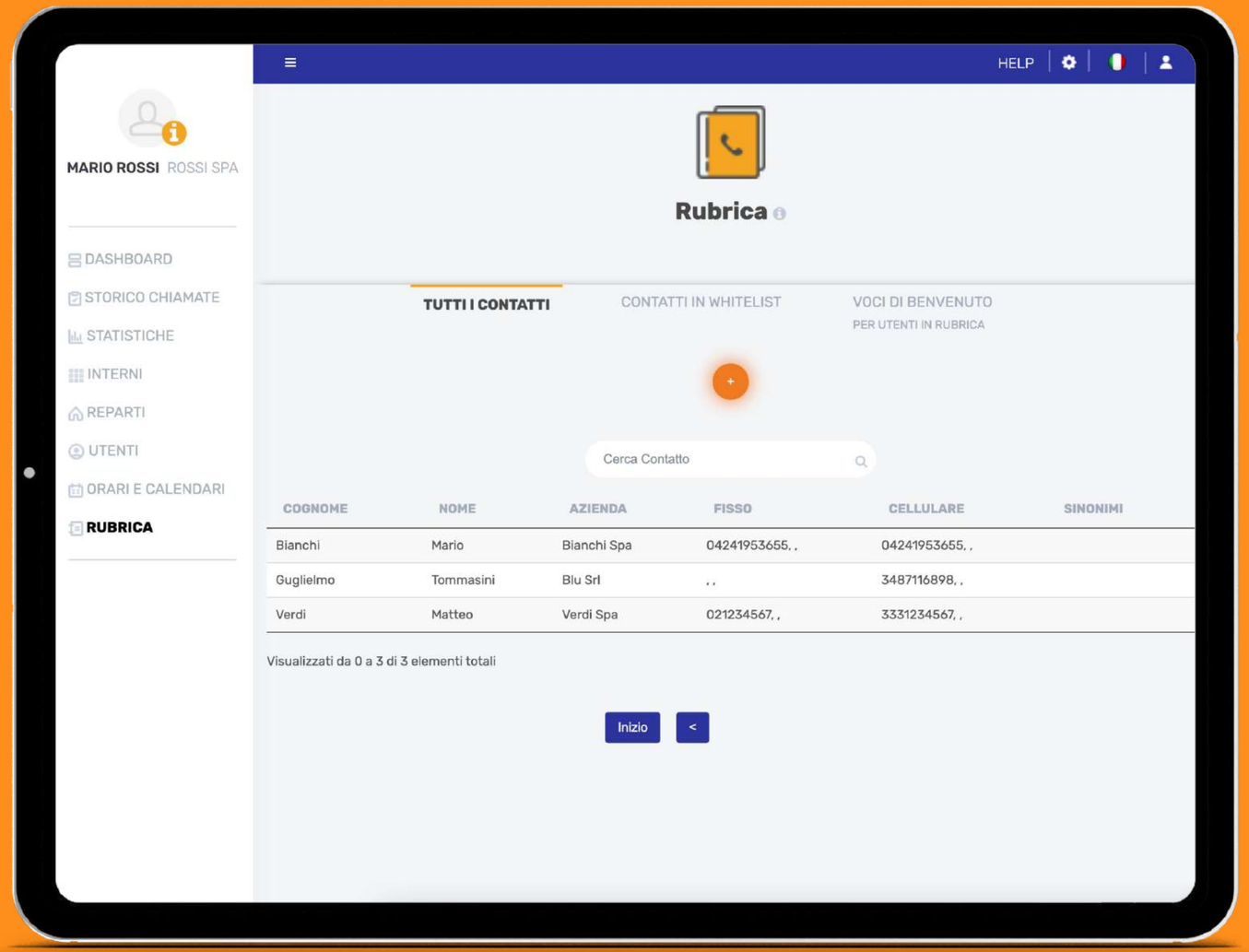
Impostando giorni e orari di apertura potrai personalizzare il messaggio di benvenuto e **gestire le richieste anche quando l'azienda è chiusa.**

Ricevi via mail la trascrizione dei messaggi vocali lasciati dai clienti



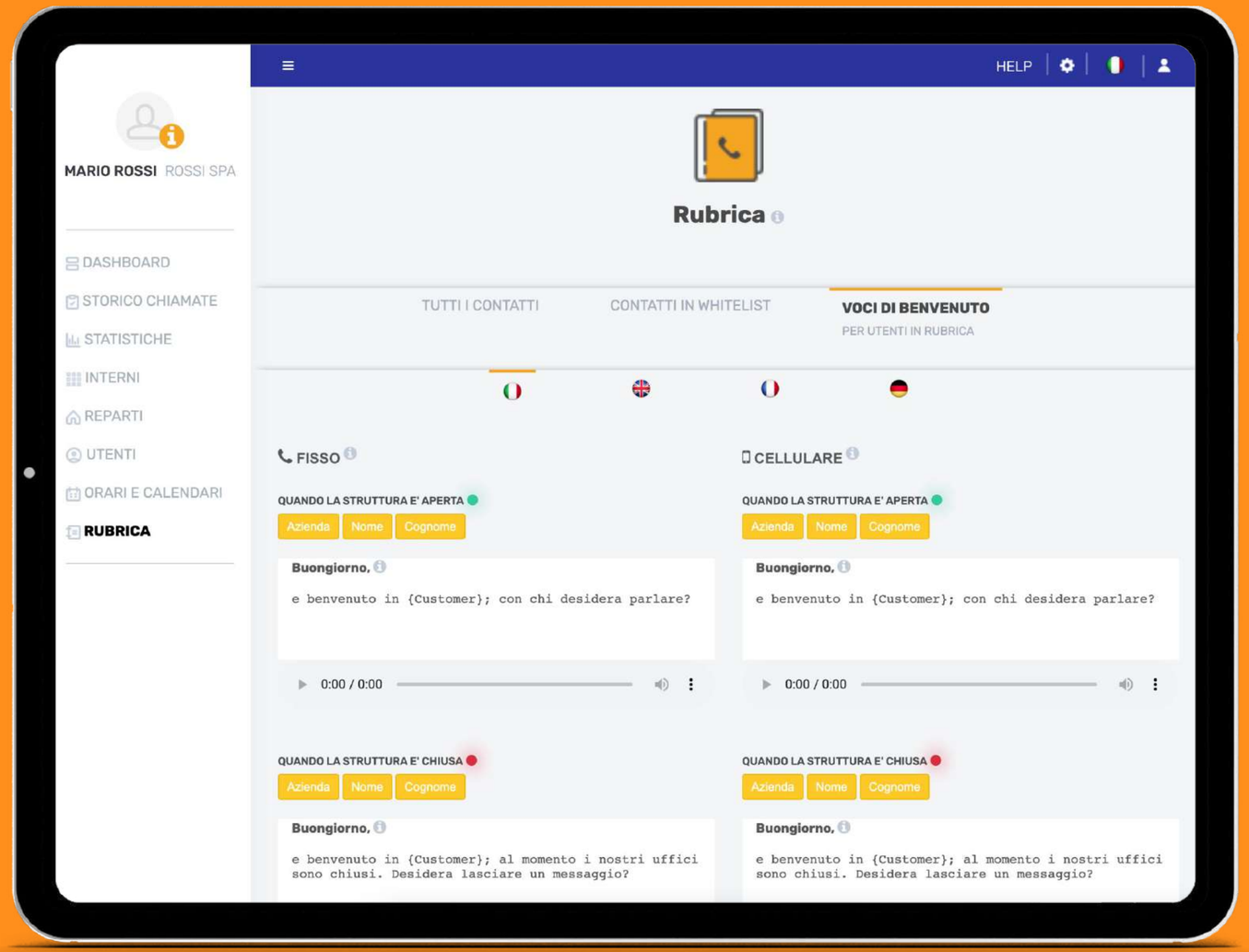
Se l'azienda è chiusa o l'interno desiderato non è disponibile, il Centralinista virtuale **mette per iscritto il messaggio vocale** del cliente **e lo invia via mail** all'ufficio di competenza.

Personalizzi l’esperienza dei clienti



Il Centralinista virtuale riconosce le telefonate in entrata e **chiama i clienti per nome.**

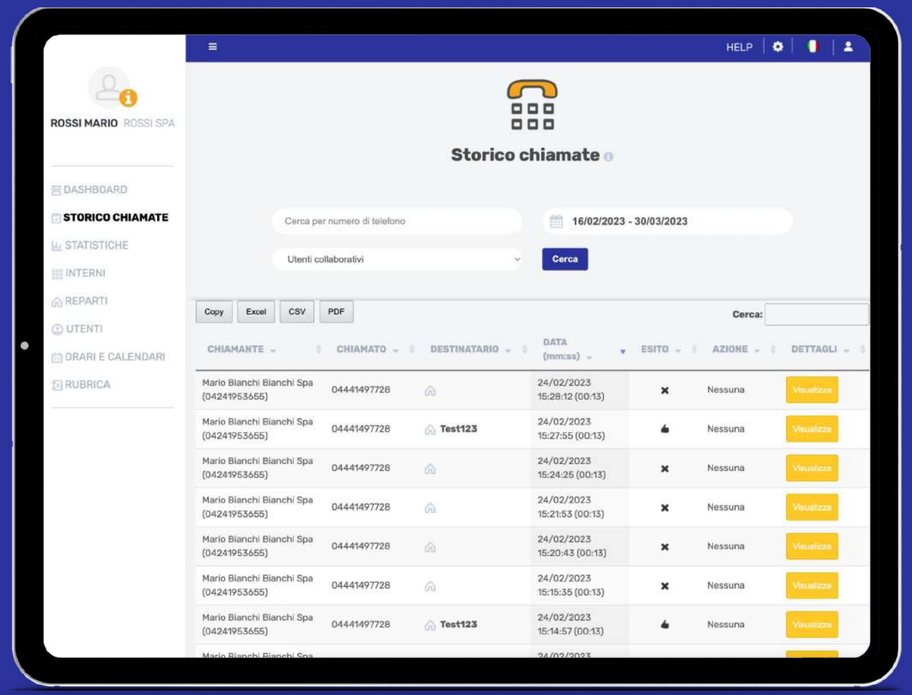
Configuri la voce di benvenuto come vuoi



Decidi tu come personalizzare le risposte.
Il Centralinista virtuale dirà quello che vuoi, in base alle tue necessità.

Funzionalità

- Risponde a tutte le telefonate, **24 ore al giorno, 7 giorni su 7**
- **Saluta il chiamante per nome** se il contatto è presente in rubrica, oppure chiede nome, cognome e azienda
- **Comprende il nome del chiamante** e ne comunica l'identità all'interno, restando in attesa di conferma di inoltro
- **Si integra** con qualsiasi soluzione telefonica usata in azienda
- **Riconosce le chiamate dall'estero** e personalizza la risposta in base alla lingua desiderata
- Per ogni chiamata inevasa, **prende nota del messaggio, lo trascrive** e lo invia via mail



Smart setup

Può essere fornito senza richiedere particolare interazione con l'utente finale. Questo rende rapido lo start-up anche in aziende con centinaia di utenti.

Quali vantaggi?

Centralino
più efficiente,
clienti
più soddisfatti

PIÙ ENGAGEMENT

Migliora l’esperienza dei clienti grazie a messaggi personalizzati e a un dialogo più naturale.

MIGLIORE QUALITÀ DEL SERVIZIO

Supporta il lavoro degli operatori di back office evitando fatica, lentezza ed errori di trascrizione.

Churn rate <1%

Scopri cosa dicono
i nostri clienti su
www.mastervoice.it

Grazie!

MASTERVOICE
UNIFIED COMMUNICATION

Via San Martino, 11 - 42015 Correggio (RE) - Italy
+39 0522 1590101
consulenza@mastervoice.it
www.mastervoice.it